

Korelasi Pelayanan Kefarmasian dan Citra Rumah Sakit dalam Analisa SWOT Instalasi Farmasi RS Baptis Batu

Correlation between Pharmaceutical Care and Hospital Image in SWOT Analysis of Pharmaceutical Installation of Baptis Batu Hospital

Charina Halim Sugiono, Rollando, FX. Haryanto Susanto, Eva Monica*

Prodi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ma Chung

Submitted: 12-5-2019

Revised: 5-27-2019

Accepted: 9-24-2019

Korespondensi : Eva Monica : Email : eva.monica@machung.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian yang baik diharapkan dapat mempengaruhi dan membentuk citra rumah sakit yang baik pula. Hal ini menyangkut peningkatan *competitive advantage* antar rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh tiga dimensi pelayanan kefarmasian yakni relasi interpersonal, manajemen terapi dan kepuasan umum terhadap citra RS Baptis untuk kemudian melakukan perumusan analisis strategi menggunakan *SWOT* sehingga RS Baptis Batu dapat meningkatkan *competitive advantage*. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif melibatkan 200 responden dan diolah menggunakan regresi linear berganda guna melihat pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap citra rumah sakit. Hasil penelitian membuktikan bahwa tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS. Baptis Batu sudah memberikan pelayanan yang baik, memberikan kepedulian terhadap pasien, menunjukkan sikap menghormati dan memberi kesediaannya untuk kegiatan informasi, edukasi, konseling dengan baik. Sementara itu *rating* yang tergolong rendah, tetapi masih pada rentang baik adalah waktu tunggu obat pasien yang berada dalam dimensi kepuasan pasien secara umum. Penelitian kualitatif menggunakan metode *SWOT* yang melibatkan apoteker di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. Hasil penelitian statistik menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial ketiga dimensi pelayanan kefarmasian berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit. Analisis *SWOT* RS Baptis Batu yang dilakukan peneliti menunjukkan rumah sakit berada pada kuadran satu, artinya bahwa rumah sakit menjalankan strategi yang mengarah kepada pertumbuhan rumah sakit, yang berarti rumah sakit berada pada posisi sempurna sehingga dapat mengandalkan kekuatan yang dimiliki untuk berkembang dengan pesat.

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian; keunggulan bersaing; analisis *SWOT*

ABSTRACT

Good pharmacy services are expected to build the positive image of the hospital. This includes the enhancement of competitive advantage among hospitals. The expected output of this research is identifying the effect of three dimensions of pharmacy services; interpersonal relations, therapy management and general satisfaction, to the image of the Baptis hospital, Batu City. The implementation of SWOT analysis is expected to determine the effect between variables, and the hospital can improve the competitive advantage. This study used quantitative and qualitative methods. Quantitative research involved 200 respondents and the method of statistical analysis was Multiple Linear Regression to investigate the effect of pharmacy services on the hospital image. The results of the study prove that pharmacy personnel at the Pharmacy Installation of Baptis Hospital Batu has provided good service, cared for patients, showed respect, and gave their willingness to provide information, education, counseling, and good activities. While the rating is classified as low, but still in good range is the patient's response time which is in the dimensions of general patient satisfaction. Qualitative research used the SWOT analysis and involved pharmacists of the Baptis Hospital. Generally, the result of statistical analysis revealed that the dimensions of pharmacy services have a positive effect on the hospital hospital image, both partially and simultaneously. In addition, the result of SWOT analysis demonstrated that Baptis Hospital is included in the first quadrant, which means the hospital runs a strategy that leads to the growth of the hospital. The hospital is in the perfect position that allows the management to rely on the strength in order to develop rapidly.

Keywords: Pharmaceutical Care; Competitive Advantage; *SWOT* Analysis

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit

(*preventif*) kepada masyarakat. Salah satu pelayanan bagi masyarakat ialah pelayanan kefarmasian yang ada di setiap rumah sakit. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 Tahun 2016, menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang

berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Data dan informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2016 menunjukkan bahwa Jawa Timur memiliki jumlah rumah sakit sebanyak 377, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus. Pertumbuhan rumah sakit ini menimbulkan kompetisi yang semakin ketat. Hal ini semakin memicu suatu rumah sakit untuk meningkatkan *hospital image*, sehingga *competitive advantage* dari rumah sakit tersebut meningkat. Merek dan citra merek sering memainkan peran kunci dalam keunggulan kompetitif dan dapat membawa nilai dan laba yang signifikan bagi organisasi, dengan demikian, meningkatkan keunggulan kompetitif¹.

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan dan korelasinya dengan citra perusahaan telah dilakukan. Penelitian oleh Singh pada tahun 2013 menemukan bahwa kompetisi global telah membuat suatu organisasi jasa untuk memberikan varian kualitas yang dapat mendukung bertambahnya kepuasan konsumen yang berpengaruh dalam membangun suatu citra dan reputasi yang baik, maka organisasi penyedia jasa harus berkomitmen terhadap nilai kualitas normatif²⁻⁴. Penelitian lain oleh Polat mengatakan satu pelayanan yang buruk dapat merubah citra perusahaan dari positif menjadi citra yang dipandang negatif. Jadi jelas bahwa kualitas dari jasa yang disediakan kepada konsumen akan mempengaruhi positif dan negatifnya citra perusahaan⁵⁻⁷. Pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi rumah sakit karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan^{8,9}. Suatu citra merek (*brand image*) juga memainkan peran penting dalam keunggulan bersaing (*competitive advantage*) karena dapat membawa nilai dan keuntungan yang signifikan bagi sebuah organisasi¹⁰, maka dari itu organisasi kesehatan harus membentuk layanan yang berkualitas secara terus menerus sehingga dapat meningkatkan citra mereka¹¹.

Rumah Sakit Baptis Batu merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Batu,

Jawa Timur yang sedang berkembang untuk memperbaiki mutu pelayanan kepada pasiennya guna menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasiannya. Berdasarkan data yang telah disampaikan di atas, maka pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan pengaruhnya terhadap citra rumah sakit serta analisis strategi dengan *SWOT* dinilai penting untuk Rumah Sakit Baptis Batu sebagai peningkat daya saing untuk mencapai *competitive advantage*. Beberapa penelitian tentang perumusan strategi telah dilakukan, salah satunya adalah yang dilakukan oleh Tjia Fie Tjoe dan Harjadi Sarjono yang merumuskan strategi diversifikasi yang mengarah pada pertumbuhan dan stabilitas¹². Hal ini diperlukan supaya Rumah Sakit Baptis Batu dapat bertahan dalam persaingan dan terus melakukan *continuous improvement*.

METODE

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Baptis Batu dengan melibatkan pasien farmasi rawat jalan dan apoteker di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian non-eksperimental dan termasuk penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menunjukkan hubungan sebab akibat, sehingga dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan dependen¹³. Peneliti ingin melihat hubungan sebab akibat antara beberapa variabel yaitu Hubungan Interpersonal/*Interpersonal relationship* (X1), Manajemen Terapi/*Managing therapy* (X2), dan kepuasan pasien secara umum/*General satisfaction* (X3)^{14,15} dengan Citra Rumah Sakit Baptis Batu/*Hospital Image* (Y). Penelitian ini menggunakan media kuesioner untuk mendapatkan data kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini populasi adalah pasien Rumah Sakit Baptis Batu yang mendapatkan pelayanan di Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu.

Angka populasi pasien rawat jalan Rumah Sakit Baptis Batu mencapai kurang lebih 80 hingga 100 pasien dalam 1 hari. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *Non-Probability Sample* dengan metode *purposive sampling*. Sampel juga harus memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan sebagai berikut:

1. Pasien yang mendapatkan layanan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu
2. Memiliki umur antara 17 tahun hingga 65 tahun
3. Pasien dengan riwayat penyakit kronis (diabetes mellitus, hipertensi, jantung, asma, PPOK, epilepsi, *schizophrenia*, stroke, lupus)
4. Kunjungan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu minimal 2 kali dalam satu tahun terakhir
5. Pernah berkunjung ke rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit lainnya/ selain di Rumah Sakit Baptis Batu minimal 2 kali

Berikut adalah teknik pengambilan populasi pasien menggunakan teknik *purposive sampling*¹³

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan: n= Banyaknya unit sampel; N = Banyaknya Populasi; e = Taraf Nyata (0,1); 1 = Bilangan konstanta

Berikut adalah perhitungan sampel:

N = 3.10

e = ditetapkan 0,1 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar 10%

1 = Bilangan Konstanta

Demikian dapat diketahui besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{3.100}{(3.100). (0,1)^2 + 1}$$

n = 96,875 dibulatkan menjadi 97

Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden yang akan diteliti pada pengambilan sampel secara *purposive sampling*

dari populasi pasien Rumah Sakit Baptis Batu sebanyak 97 sampel (orang). Namun menurut Umam tahun 2006 kebanyakan penelitian mengacu pada maksimal sampel yakni 500 sampel, maka pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 200 dengan alasan agar hasil yang didapatkan lebih representatif.

Uji Instrumen

Pengujian instrument penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas untuk menunjukkan kesahihan suatu instrument. Instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur¹³. Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi¹⁶. Uji dilakukan dengan membandingkan angka *Cronbach alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach alpha* minimal adalah 0.7 artinya jika nilai *Cronbach alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0.7 maka disimpulkan kuisisioner tersebut reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi data terdistribusi normal. Model regresi yang baik akan menunjukkan hasil ketika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual untuk suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila yang terjadi varian residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap dan atau memiliki karakteristik yang sama maka disebut

Homokedastisitas. Apabila varian dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak tetap dan atau tidak memiliki karakteristik yang sama maka disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada data dilakukan uji Glejser yang merupakan nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residunya yakni SRESID. Dasar pengambilan keputusan yang dilihat dari uji Glejser adalah ketika nilai sig variabel bebas $> 0,05$ (alpha), maka pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Indikator yang digunakan untuk mendeteksi hal tersebut dilihat dari nilai *Tolerance* dan VIF. Tidak adanya multikolinearitas ditandai dengan nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen, yaitu X_1 Hubungan Interpersonal, X_2 Manajemen Terapi, X_3 Kepuasan Pasien terhadap *hospital image* atau citra Rumah Sakit Baptis Batu

Analisis regresi berganda dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan : Y_1 = Citra Rumah Sakit; a = konstanta; b_1, \dots, b_3 = koefisien regresi variabel independen; X_1 = Manajemen terapi; X_2 = Hubungan Interpersonal; X_3 = Kepuasan umum.

Uji Hipotesis

Suatu citra merek (*brand image*) juga memainkan peran penting dalam keunggulan bersaing (*competitive advantage*) karena dapat membawa nilai dan keuntungan yang

signifikan bagi sebuah organisasi¹⁰, maka dari itu organisasi kesehatan harus membentuk layanan yang berkualitas secara terus menerus sehingga dapat meningkatkan citra mereka¹¹. Ekiz menemukan bahwa organisasi layanan kehilangan rata-rata 20% pelanggannya per tahun dan sebagian besar kerugian tersebut disebabkan oleh penurunan kualitas layanan¹⁷. Namun sebenarnya pelanggan dapat mengubah prespektif buruk suatu organisasi dengan mengubah citra organisasi tersebut menjadi lebih positif⁵. Oleh karena itu jelas bahwa kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi citra suatu organisasi. Dengan demikian untuk membangun citra dan reputasi yang baik, organisasi layanan harus berkomitmen terhadap budaya layanan yang berkualitas terhadap pelanggannya⁷. Dengan demikian, ada alasan rasional untuk berteori hipotesis berikut:

H_1 : Kepuasan Pelayanan Kefarmasian berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; $H_{1.a}$: Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada dimensi hubungan interpersonal berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; $H_{1.b}$: Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada dimensi manajemen terapi berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; $H_{1.c}$: Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada dimensi kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; H_0 : Kepuasan Pelayanan Kefarmasian tidak berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; $H_{0.a}$: Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada dimensi hubungan interpersonal tidak berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; $H_{0.b}$: Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada dimensi manajemen terapi tidak berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit; $H_{0.c}$: Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada dimensi kepuasan pasien tidak berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Secara statistik, penelitian ini dapat diukur dengan uji koefisien regresi (uji F) dan pengujian signifikan parameter individual (uji t). Hasil perhitungan statistik akan disebut signifikan menurut statistik, apabila uji nilai

statistiknya berada dalam daerah kritis (dimana H_0 ditolak). Sebaliknya hasil akan disebut tidak signifikan bila uji nilai statistik berada dalam daerah H_0 diterima.

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji ini juga digunakan dalam menguji $H_{1.1}$, $H_{1.2}$, $H_{1.3}$, $H_{2.1}$, $H_{2.2}$, $H_{2.3}$. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah jika nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji secara signifikan pengaruh variabel independennya yang terdiri dari Hubungan Interpersonal/*Interpersonal relationship* (X1), Manajemen Terapi/*Managing therapy* (X2), dan kepuasan pasien secara umum/*General satisfaction* (X3) terhadap variabel dependen Citra Rumah Sakit Baptis Batu/*Hospital Image* (Y). Tujuannya adalah mengambil keputusan apakah model regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak sebagai model analisis dalam penelitian.

Selain penelitian menggunakan kuesioner, dalam penelitian ini juga melibatkan proses wawancara kepada apoteker instalasi farmasi, yang meliputi:

Wawancara

Melakukan proses wawancara kepada apoteker instalasi farmasi mengenai faktor yang mempengaruhi perkembangan IFRS.

Analisis Matriks IFE

Melakukan analisis atau pemetaan *Internal Factor Evaluation* dari hasil wawancara yang dapat menggambarkan kondisi internal perusahaan, terdiri dari kekuatan dan kelemahan, serta perhitungan *rating* dan bobot.

Analisis Matriks EFE

Melakukan analisis atau pemetaan *Eksternal Factor Evaluation* dari hasil wawancara yang dapat menggambarkan kondisi eksternal perusahaan, terdiri dari peluang dan ancaman, serta perhitungan *rating* dan bobot.

Analisis Matriks SWOT

Pada tahap ini dilakukan analisis dan identifikasi dari kondisi internal-eksternal yang didapatkan dari EFE dan IFE dan telah dikaji dengan melibatkan pihak manajemen Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Baptis Batu. Perumusan strategi akan dilakukan dengan menggunakan matriks *SWOT*. Berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang diperoleh melalui audit internal dan eksternal, dapat diformulasikan alternative strategi yang diambil. Formulasi strategi dilakukan dengan menggunakan analisis *SWOT*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada penelitian ini kuesioner yang disebarakan sebanyak 232 buah, di mana 32 di antaranya tidak memenuhi kriteria sehingga jumlah kuesioner yang digunakan untuk analisis adalah 200 buah. Untuk pengujian validitas dan reliabilitas digunakan 40 kuesioner.

a. Uji Validitas

Tabel I menunjukkan hasil uji validitas masing-masing dimensi, yakin relasi interpersonal dengan 8 item pernyataan, manajemen terapi dengan 8 item pernyataan, kepuasan umum dengan 4 item pernyataan, dan citra rumah sakit dengan 6 pernyataan. Seluruh dimensi menghasilkan nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha 0,05, maka tolak H_0 dan terima H_1 , sehingga item relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum, dan citra rumah sakit dinyatakan signifikan dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel Ia. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Nilai Sig.	Relasi Interpersonal		Manajemen Terapi	
	R.Hitung	Signifikansi	R.Hitung	Signifikansi
0,000	0,706	0,05	0,662	0,05
0,000	0,636	0,05	0,587	0,05
0,000	0,500	0,05	0,692	0,05
0,000	0,691	0,05	0,571	0,05
0,000	0,627	0,05	0,587	0,05
0,000	0,696	0,05	0,501	0,05
0,000	0,627	0,05	0,534	0,05
0,000	0,396	0,05	0,573	0,05

Tabel Ib. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Nilai Sig.	Kepuasan Umum		Citra Rumah Sakit	
	R.Hitung	Signifikansi	R.Hitung	Signifikansi
0,000	0,752	0,05	0,752	0,05
0,000	0,718	0,05	0,718	0,05
0,000	0,733	0,05	0,733	0,05
0,000	0,773	0,05	0,773	0,05

Tabel II. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronch Alpha	Keterangan
Relasi Interpersonal	0,749	Reliabel
Manajemen Terapi	0,742	Reliabel
Kepuasan Umum	0,792	Reliabel
Citra Rumah Sakit	0,766	Reliabel

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrument setiap variabel penelitian adalah reliabel, ditunjukkan dari α hitung $> 0,7$ (Tabel II).

Uji Normalitas

Dari Tabel III dapat diketahui bahwa nilai sig. yakni sebesar 0,952. Nilai sig. tersebut lebih besar dari 0,05, maka terima H_0 , sehingga dari pengujian ini diketahui bahwa data penelitian terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Dari Tabel IV didapatkan nilai Sig. untuk Relasi Interpersonal adalah 0.880, nilai Sig. untuk Manajemen Terapi adalah 0.172, dan nilai Sig. untuk Kepuasan Umum adalah 0.748. Pada hasil pengujian heteroskedastisitas

disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti di semua variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Pada data penelitian ini tidak ditemukan multikolinearitas, terlihat dari tabel V bahwa nilai *Tolerance* dan VIF pada ketiga variabel telah memenuhi syarat pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas.

Analisis Regresi Linear

Dalam Tabel VI, nilai Y mempresentasikan Citra Rumah Sakit yang hasilnya akan diperoleh dari perhitungan variabel relasi interpersonal (X1), manajemen terapi (X2), dan kepuasan umum (X3).

Tabel III. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)		,952

Tabel IV. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstand.		Standard		
	B	Std. E	Beta		
1 C	2,666	,670		3,980	,000
RI	-,004	,024	-,013	-,151	,880
MT	-,039	,029	-,119	-1,369	,172
KU	-,013	,041	-,029	-,322	,748

a. Dependent Variable: absolute.residual

Tabel VIII. Hasil Uji F

F	Sig.
58,781	,000 ^b

Tabel IX. Hasil Uji t

Model	Unstandard		Standard	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 C	6,301	1,152		5,470	,000
RI	,166	,042	,243	3,969	,000
MT	,261	,050	,337	5,267	,000
KU	,276	,071	,262	3,899	,000

Dari analisis pada Tabel VII diperoleh hasil *R square* (koefisien determinasi) sebesar 0,474. Artinya bahwa 47% variabel Citra rumah sakit akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu relasi interpersonal (X1), manajemen terapi (X2), kepuasan umum (X3). Sedangkan sisanya variabel citra rumah sakit akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu relasi interpersonal (X1), manajemen terapi (X2), kepuasan umum (X3) dengan variabel citra rumah sakit, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,688, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu relasi interpersonal (X1), manajemen terapi (X2), kepuasan umum (X3)

dengan variabel citra rumah sakit termasuk dalam kategori belum cukup kuat karena tidak berada pada rentang 0,8 – 1,0.

Uji F

Hasil penelitian pada tabel VIII menunjukkan bahwa nilai sig. yang dihasilkan 0,000, yang berarti lebih besar dari 0,05, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat yaitu Citra Rumah Sakit dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum).

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan

Tabel X. Hasil Kuesioner Pelayanan Kefarmasian Dimensi Relasi Interpersonal

No	Relasi Interpersonal	Rating
1.	Tenaga kefarmasian peduli terhadap kondisi kesehatan anda	3,265
2.	Tenaga kefarmasian menunjukkan sikap yang profesional	3,365
3.	Tenaga kefarmasian tidak menunjukkan sikap menghormati dan menghargai	0,365
4.	Tenaga kefarmasian memberikan saran terkait masalah yang mungkin dapat terjadi saat pengobatan	2,905
5.	Tenaga kefarmasian tidak memberi rekomendasi untuk menghindari biaya yang tidak diperlukan	0,86
6.	Tenaga kefarmasian menyediakan waktu untuk berkonsultasi	3,045
7.	Tenaga kefarmasian menginformasikan cara meminum obat	3,395
8.	Tenaga kefarmasian tidak menjawab pertanyaan saudara dengan baik	3,61

keputusan dalam penelitian ini adalah jika nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil pada tabel IX, hipotesis yang didapatkan yaitu nilai sig. relasi interpersonal 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, maka pengaruh X_1 (relasi interpersonal) terhadap citra rumah sakit adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit dapat dipengaruhi oleh relasi interpersonal.

Uji t antara X_2 (Manajemen Terapi) dengan Y (Citra rumah Sakit) menunjukkan nilai sig. manajemen terapi 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, maka pengaruh X_2 (manajemen terapi) terhadap citra rumah sakit adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit dapat dipengaruhi oleh manajemen terapi.

Uji t antara X_3 (Kepuasan Umum) dengan Y (Citra Rumah Sakit) menunjukkan menunjukkan nilai sig. kepuasan umum 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, maka pengaruh X_3 (kepuasan umum) terhadap citra rumah sakit adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kepuasan umum.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien didapatkan dari masing-masing pernyataan pada tiga dimensi pelayanan kefarmasian, yakni relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan pasien secara umum. Berikut adalah hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien mengenai ketiga dimensi tersebut.

Setelah dihitung rata rata dari penilaian 200 responden pada dimensi citra rumah sakit, dapat dilihat bahwa pasien memberikan kepercayaan kepada Rumah Sakit Baptis untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Penilaian pasien pada citra rumah sakit secara keseluruhan dapat disimpulkan baik, karena rata rata lebih dari 3 yang berarti pasien setuju dengan pernyataan baik mengenai citra rumah sakit. Dimensi tersebut telah mencakup beberapa hal mengenai kepedulian tenaga kefarmasian terhadap pasien, etika tenaga kefarmasian yang ditunjukkan kepada pasien, penjaminan penggunaan obat secara benar dan tepat, pelayanan informasi obat, hingga melakukan diskusi mengenai tercapai tidaknya terapi yang diterima oleh pasien¹⁸.

Penelitian ini dilakukan dengan total responden 200 orang yang terbagi dalam 45% responden laki-laki dan 55% responden perempuan. Mayoritas responden yang tergabung dalam penelitian ini berusia 17 hingga 35 tahun dengan prosentase 55%.

Tabel XI. Hasil Kuesioner Pelayanan Kefarmasian Dimensi Manajemen Terapi

No	Manajemen Terapi	Rating
1.	Keberadaan tenaga kefarmasian untuk menjawab pertanyaan anda/ saudara	3,375
2.	Cara tenaga kefarmasian menginformasikan aturan pakai penggunaan obat	3,515
3.	Upaya tenaga kefarmasian dalam memberi informasi tentang terapi tambahan guna meningkatkan efektivitas obat	2,92
4.	Tenaga kefarmasian menginformasikan tentang prosedur penyimpanan obat dengan benar	3,235
5.	Tenaga kefarmasian menginformasikan tentang masalah (misalnya efek samping) yang mungkin terjadi terkait dengan penggunaan obat	2,88
6.	Tenaga kesehatan memberi informasi terkait hasil yang diharapkan dari penggunaan obat	2,97
7.	Bantuan dari tenaga kesehatan untuk menginformasikan terkait administrasi	2,905
8.	Cara tenaga kesehatan berdiskusi dengan anda untuk merencanakan pengobatan	2,895

Tabel XII. Hasil Kuesioner Pelayanan Kefarmasian Dimensi Kepuasan Umum

No	Kepuasan Umum	Rating
1.	Privasi percakapan anda dengan apoteker	3,225
2.	Waktu yang dibutuhkan farmasis untuk menyelesaikan resep	2,27
3.	Apoteker berpenampilan profesional	3,195
4.	Layanan apotek secara keseluruhan	3,295

Hal ini menunjukkan mayoritas responden berusia produktif. Dilihat dari tingkat pendidikan, responden pada penelitian ini memiliki jenjang pendidikan tertinggi yakni Strata I, namun dari 200 responden prosentase terbanyak pada jenjang pendidikan SLTA, hal ini berhubungan dengan standar pasien terhadap rumah sakit yang tidak terlalu tinggi, sehingga pasien dapat memberikan penilaian pelayanan kefarmasian rumah sakit dengan lebih objektif, selain itu dengan mengetahui prosentase terbesar tingkat pendidikan pasien adalah SLTA maka tenaga kefarmasian baiknya memberikan informasi yang cukup lengkap mengenai pengobatan pasien.

Prosentase terbanyak pada jenis pekerjaan responden yakni sebagai pegawai swasta dengan prosentase 25 % yang setara dengan 49 responden dari 200 responden.

Dengan mengetahui prosentase jenis pekerjaan pasien maka dapat dinilai bahwa mayoritas pasien memiliki standar tentang profesionalitas dan pelayanan jasa sehingga membantu pasien dalam menilai pelayanan kefarmasian yang ada di Rumah Sakit Baptis. Prosentase dari tingkat penghasilan menunjukkan juga bahwa sebagian besar dari responden memiliki penghasilan Rp 1.000.000,- hingga Rp 3.000.000,- dalam satu bulan. Mayoritas masyarakat akan memilih rumah sakit atau tempat berobat sesuai dengan penghasilan yang mereka dapatkan, sehingga terciptalah ekspektasi pelayanan di suatu rumah sakit yang sesuai dengan kemampuan *financial* para pasien, selain itu dengan adanya program BPJS maka dapat diketahui masyarakat memanfaatkan program tersebut dan memilih

Tabel XIII. Hasil Kuesioner Pelayanan Kefarmasian Dimensi Citra Rumah Sakit

No	Citra Rumah Sakit	Rating
1.	Saya percaya bahwa RS. Baptis Batu memberikan pelayanan yang terbaik	3,565
2.	Pelayanan kesehatan RS. Baptis Batu tidak memiliki reputasi yang baik di masyarakat	3,38
3.	RS. Baptis Batu selalu menjadi rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran saya dan saya pilih, bila ingin berobat atau dirawat pada suatu rumah sakit	3,255
4.	Saya sangat terkesan dengan pelayanan kesehatan di RS. Baptis Batu yang sangat memuaskan	3,3
5.	Saya tidak akan menceritakan kesan yang baik selama saya mendapatkan pelayanan kesehatan di RS. Baptis Batu kepada orang lain	0,5
6.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke RS. Baptis Batu	3,415

Rumah Sakit Baptis untuk membantu proses pengobatannya.

Skala kunjungan Instalasi Farmasi juga menjadi salah satu kriteria dalam penentuan responden pada penelitian ini. Responden yang masuk dalam kriteria penelitian ini harus sudah pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS. Baptis Batu sebanyak 2 kali dan pernah mendapatkan pelayanan farmasi di instalasi farmasi rumah sakit lain minimal satu kali. Kriteria ini dibuat agar penilaian responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS. Baptis Batu sesuai dengan apa yang responden rasakan dan terima, selain itu dengan adanya kriteria skala kunjungan di farmasi rumah sakit lain responden juga dapat membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kefarmasian RS. Baptis dengan rumah sakit yang lainnya, sehingga jawaban atau penilaian yang diberikan bersifat objektif.

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa ketiga hipotesis memiliki pengaruh terhadap perubahan citra rumah sakit, yakni variabel relasi interpersonal, manajemen terapi, dan kepuasan secara umum. Bila dilihat secara simultan, ketiga variabel secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap citra rumah sakit. Pengujian hipotesis Uji F dilakukan

untuk menjawab hipotesis penelitian mengenai apakah variabel relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum mempengaruhi citra rumah sakit secara signifikan atau tidak. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada Tabel 4.24. Pada tabel di atas diketahui bahwa bahwa nilai sig. yang dihasilkan dalam uji F yakni 0,000, yang berarti lebih besar dari 0,05, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Citra Rumah Sakit) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum). Kedua persyaratan tersebut telah terpenuhi dengan baik dan menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan oleh variabel relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum secara simultan terhadap citra rumah sakit.

Hasil ini juga diperkuat dari hasil perhitungan koefisien determinasi pada tabel 4.23, bahwa 47,4% variabel citra rumah sakit dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum, sedangkan 52,6% lainnya disebabkan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R

Tabel Xa. Hasil Perumusan strategi SWOT

<p>Faktor internal</p> <p>Faktor eksternal</p>	<p>Kekuatan (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adanya pengaturan organisasi dan manajemen yang teratur - Kesiediaan tenaga farmasi dalam memberikan edukasi dan konseling - Tenaga kefarmasian berperilaku professional - Alur pelayanan dan penataan obat rapi, efektif, dan efisien - Teknologi yang berkembang mempermudah pelayanan kepada pasien 	<p>Kelemahan (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya tenaga kefarmasian dengan jenjang pendidikan khusus farmasi klinis - Waktu tunggu obat pasien masih cukup lama di Instalasi Farmasi - Pendataan stok obat pada komputer kurang relevan dengan stok fisik - Fasilitas instalasi farmasi kurang memadai - Kurangnya informasi mengenai efek samping penggunaan obat
<p>Peluang (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertumbuhan ekonomi masyarakat kian membaik - Perkembangan teknologi penunjang pelayanan farmasi - Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit - Adanya pangsa pasar yang potensial - Kebijakan pemerintah dengan adanya program BPJS 	<p>Strategi S-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggencarkan kegiatan promosi rumah sakit dengan memanfaatkan perkembangan teknologi - Meningkatkan ilmu tenaga kefarmasian dalam bidang edukasi konseling yang merupakan tugas utama tenaga kefarmasian serta meningkatkan perilaku professional. Kedua hal tersebut ditunjang melalui seminar atau pelatihan yang ditujukan untuk tenaga kefarmasian 	<p>Strategi W-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki sistem informasi, melakukan monitoring dan evaluasi mengenai pendataan stok fisik obat dan data computer - Meningkatkan fasilitas di instalasi farmasi yang memungkinkan memberi pengaruh pada waktu tunggu obat pasien - Mendorong pasien agar aktif bertanya mengenai obat yang dikonsumsi hingga efek samping yang mungkin terjadi, melalui program promosi kesehatan
<p>Ancaman (T)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertumbuhan rumah sakit pesaing - Kebijakan rumah sakit dengan adanya program BPJS perihal pemetaan obat pulang pasien yang terbatas pada rumah sakit swasta - Proses pengadaan obat dari distributor yang seringkali terhambat - Pelayanan farmasi klinis yang dijalankan oleh beberapa rumah sakit - Perkembangan teknologi medis sebagai komponen utama <i>knowledge based treatment</i> 	<p>Strategi S-T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kefarmasian dari segi kualitas sumber daya manusia dan sistem yang dijalankan untuk bersaing dengan rumah sakit lainnya di Kota Batu dan sekitarnya - Peningkatan manajemen pengadaan obat dengan pengaturan sistem pengajuan pengadaan obat - Meningkatkan teknologi yang berkembang untuk membuat sarana informasi terapi berbasis teknologi untuk pasien. 	<p>Strategi W-T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan pelatihan untuk farmasi klinis - Mencari tenaga kefarmasian khusus dibidang farmasi klinis

korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu relasi interpersonal, manajemen terapi, kepuasan umum dengan citra rumah sakit termasuk dalam kategori belum cukup kuat karena tidak masuk dalam rentang 0,8-1,0.

Menurut teori yang dikemukakan Polat, kualitas dari jasa yang diberikan kepada konsumen, yang pada penelitian ini adalah pasien akan mempengaruhi positif dan negatifnya suatu citra rumah sakit, maka pelayanan yang buruk dapat merubah citra perusahaan dari positif menjadi citra yang dipandang negatif⁵. Pada kuesioner yang dibagikan terdapat 3 dimensi yang mewakili pelayanan dari suatu instalasi kefarmasian yakni relasi interpersonal, manajemen terapi dan kepuasan secara umum. Dari data yang telah didapatkan diketahui bahwa dimensi kepuasan secara umum yang diantaranya yakni menilai profesionalitas tenaga kefarmasian, waktu tunggu obat, dan layanan kefarmasian rawat jalan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang paling tinggi pada citra rumah sakit. Setelah kepuasan secara umum, dimensi manajemen terapi yang diantaranya menilai dari sisi bagaimana tenaga kefarmasian memberikan perhatian pada proses pengobatan/terapi pasien hingga pasien mencapai kondisi yang baik memiliki pengaruh yang cukup tinggi bagi citra rumah sakit. Dimensi yang terakhir yakni relasi interpersonal yang memiliki pengaruh juga bagi citra rumah sakit, hal ini lebih kepada bagaimana tenaga kefarmasian menjalin hubungan dengan pasien, bagaimana tenaga kefarmasian memberikan komunikasi yang baik sehingga *outputnya* adalah terciptanya pelayanan yang nyaman bagi pasien.

KESIMPULAN

Hasil yang didapatkan dari data kuesioner secara keseluruhan, menyatakan bahwa ketiga dimensi memiliki respon yang baik dari pasien dengan respon terbaik ada pada dimensi kepuasan umum. Hal ini membuktikan bahwa secara analisa data kuantitatif tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS. Baptis Batu sudah

memberikan pelayanan yang baik, memberikan kepedulian terhadap pasien, menunjukkan sikap menghormati dan memberi kesediaannya untuk kegiatan informasi, edukasi, konseling dengan baik. Sementara itu *rating* yang tergolong rendah, tetapi masih pada rentang baik adalah waktu tunggu obat pasien yang berada dalam dimensi kepuasan pasien secara umum. Selain menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, penelitian ini juga menilai pengaruh masing-masing dimensi pada pelayanan kefarmasian terhadap citra Rumah Sakit Baptis Batu. Jika pengaruh dilihat secara simultan, maka ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit Baptis Batu, meski nilai signifikansinya tergolong rendah. Begitu pula bila dilihat secara parsial, masing-masing variabel yakni relasi interpersonal, manajemen terapi dan kepuasan pasien secara umum berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit, yang berarti citra rumah sakit akan naik ketika rumah sakit dapat memberikan pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketiga dimensi tersebut. Analisis *SWOT* RS. Baptis Batu yang dilakukan peneliti menunjukkan rumah sakit berada pada kuadran satu, artinya bahwa rumah sakit menjalankan strategi yang mengarah kepada pertumbuhan rumah sakit, yang berarti rumah sakit berada pada posisi sempurna sehingga dapat mengandalkan kekuatan yang dimiliki untuk berkembang dengan pesat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wang G., Lee Y., Chang J. Correlations among Brand Image, Dynamic Capability, Knowledge Management Capability and Competitive Advantage. 2016;5(4):34-42.
2. Singh PP. Comparison of Service Quality between Private and Public Hospitals: Empirical Evidences from Varanasi District in up. *Paradigm*. 2015;17(1-2):37-46.
3. Soltani M., Esfidani MR., Jandaghi G., Soltaninejad N. The Effect of Service Quality on Private Brand Image and

- Purchase Intention in The Chain Stores of ETKA. *World Sci News*. 2016;47(2):202-216.
4. Umam S., Handayani SD., Aini Q. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Citra Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2014;3(2):1-17.
 5. Polat., S., Abat, E., and Tezyurek S. The Perceived Corporate Image of Private Secondary Schools By Students ' and. *Eur J Educ Stud*. 2010;2(2):65-76.
 6. Wu PCS., Yeh GYY., Hsiao CR. The effect of store image and service quality on brand image and purchase intention for private label brands. *Australas Mark J*. 2011;19(1):30-39. doi:10.1016/j.ausmj.2010.11.001
 7. Laohasirichaikul B., Chaipoopirutana S., Combs H. Effective Customer Relationship Management of Health Care: A Study of Hospitals in Thailand. *J Manag Mark Res*. 2011;6(1):1-12. www.thannews.th.
 8. Wu C-C. The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty. *African J Bus Manag*. 2011;5(12):4873-4882.
 9. Sibarani T., Riani AL. The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in VIP Ward of Prof Dr R Soeharso Ortopedics Hospital in Surakarta). *Sebel Maret Bus Rev*. 2017;2(1):25-42.
 10. Kotler P., Keller KL. *Marketing Management*. Vol 13.; 2009.
 11. Dominici G., Guzzo R. Customer Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study from Sicily. *Int J Mark Stud*. 2014;2(2):2-12.
 12. Tjoe TF., Sarjono H. Strategi Bisnis pada PT CTL Dengan Pendekatan Metode Tows. *Binus Bus Rev*. 2010;1(2):434.
 13. Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta; 2016.
 14. Larson LN., Rovers JP., MacKeigan LD. Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care: Update of a Validated Instrument. *J Am Pharm Assoc (Washington, DC 1996)*. 2009;42(1):44-50.
 15. Okpalanma NN., Okonta MJ., Ilodigwe EE. Development and validation of questionnaire for the assessment of pharmaceutical care by community pharmacists in a State in Nigeria. *J Biol Agric Healthc*. 2013;3(7):16-25.
 16. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro; 2009.
 17. Ekiz EH., I-shou U., T D, Rd S. Mapping Out Factors Constraining Tourist Complaints : Hints For Managers Who Wish To Hear More. *Asian J Bus Manag*. 2009;1(1):6-18.
 18. Traverso ML., Salamano M., Botta C., Colautti M., Palchik V., Pérez B. Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. *Int J Qual Heal Care*. 2011;19(4):217-224.